

Intervention alternative auprès des personnes itinérantes : l'expérience du Centre Saint-Pierre

Jean-Marc Fontan

Volume 27, numéro 2, automne 2002

Les réseaux intégrés de services

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/014565ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/014565ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Revue Santé mentale au Québec

ISSN

0383-6320 (imprimé)

1708-3923 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Fontan, J.-M. (2002). Intervention alternative auprès des personnes itinérantes : l'expérience du Centre Saint-Pierre. *Santé mentale au Québec*, 27(2), 215–234. <https://doi.org/10.7202/014565ar>

Résumé de l'article

Cet article décrit l'évolution d'une expérience réalisée par un organisme communautaire de Montréal auprès des personnes itinérantes. L'intervention met en lumière une pédagogie de travail centrée sur la prise de parole de ces personnes afin qu'elles renouent avec un projet de vie. Étant donné que plusieurs personnes itinérantes sont confrontées à des limites en termes d'intégration sociale en raison de problèmes de santé mentale, les promoteurs de cette expérience ont été amenés à définir une offre complémentaire de services. L'article présente la collaboration établie entre des chercheurs et des intervenants du terrain pour définir cette offre complémentaire de services. En conclusion, l'article aborde la question de l'apprentissage collectif et soulève des enjeux clés à la lumière de l'expérience mise de l'avant par le Centre Saint-Pierre Apôtre de Montréal.



Intervention alternative auprès des personnes itinérantes : l'expérience du Centre Saint-Pierre

Jean-Marc Fontan*

Cet article décrit l'évolution d'une expérience réalisée par un organisme communautaire de Montréal auprès des personnes itinérantes. L'intervention met en lumière une pédagogie de travail centrée sur la prise de parole de ces personnes afin qu'elles renouent avec un projet de vie. Étant donné que plusieurs personnes itinérantes sont confrontées à des limites en termes d'intégration sociale en raison de problèmes de santé mentale, les promoteurs de cette expérience ont été amenés à définir une offre complémentaire de services. L'article présente la collaboration établie entre des chercheurs et des intervenants du terrain pour définir cette offre complémentaire de services. En conclusion, l'article aborde la question de l'apprentissage collectif et soulève des enjeux clés à la lumière de l'expérience mise de l'avant par le Centre Saint-Pierre Apôtre de Montréal.

L'Observatoire montréalais du développement¹ (OMD) a été approché en 1999 par deux intervenants du Centre Saint-Pierre Apôtre de Montréal pour les appuyer dans leur travail auprès de personnes itinérantes. Ayant pris la décision de poursuivre leur démarche d'intervention, les intervenants rencontraient des représentants de différentes ressources afin de mettre en marche une nouvelle phase de travail. Dans une perspective académique de mobilisation des ressources, bien décrite par les travaux de Tilly (1978), les intervenants se trouvaient à un point tournant de leur action qui consistait à élargir leur réseau de ressources.

Pour l'OMD, la démarche de « cafés-rencontres » auprès de personnes itinérantes du Centre Saint-Pierre représentait une opportunité de recueillir des informations empiriques et d'analyser un processus d'intervention en redéfinition. En participant à l'élaboration de cette dernière, l'OMD s'impliquait dans une approche constructiviste bien décrite par les travaux de Callon (1989). L'analyse de cette innovation révélerait ou non une portée heuristique pouvant orienter le travail d'autres intervenants oeuvrant dans le domaine du social.

* Sociologue, Université du Québec à Montréal.

Dans cet article, nous décrivons et analysons le cheminement suivi par la petite équipe des cafés-rencontres du Centre Saint-Pierre. Une première section du texte permet de situer le travail réalisé par l'OMD. Une deuxième décrit l'expérience des cafés-rencontres et reprend des éléments du bilan² réalisé en 1999 par les deux intervenants. Le bilan constitue une évaluation informelle que nous qualifions d'élément déclencheur au développement d'une nouvelle étape de travail.

La réflexion qui découle de l'évaluation a suscité un double constat chez les deux intervenants. La démarche qu'ils entreprirent auprès de personnes itinérantes, inspirée de la théologie narrative, s'avère un outil efficace et ils entendent poursuivre avec cette méthode. Elle présente toutefois des limites. Pour dépasser ces dernières, les intervenants décident de s'inspirer d'expériences novatrices réalisées à Toronto auprès de personnes marginalisées souffrant de problèmes de santé mentale.

Nous abordons dans une troisième section, les grands traits de deux expériences conduites au centre-ville de la grande métropole ontarienne. La quatrième section est centrée sur le travail d'appropriation et d'innovation réalisé par l'équipe du Centre Saint-Pierre.

En conclusion, nous proposons une réflexion sur la portée heuristique de l'initiative locale développée au Centre Saint-Pierre. Ce travail se veut un questionnement en termes de diffusion et de généralisation de l'apprentissage réalisé par l'expérience des cafés-rencontres.

Position de l'Observatoire montréalais du développement

La démarche initiale de l'équipe de recherche de l'OMD a été de comprendre le processus d'intervention présenté par les deux intervenants du Centre Saint-Pierre. Comme ce processus sort des sentiers couramment empruntés par la majorité des organisations oeuvrant dans le domaine, la démarche exigeait une écoute attentive où le travail du chercheur consiste à comprendre, analyser et conseiller. L'OMD étant associé au Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale³ (CRI), les ressources des deux centres de recherche ont été mises à profit.

Une fois l'analyse des besoins des deux intervenants décortiquée, nous leur avons proposé un processus de travail en deux temps.

Une première action fut identifiée et concrétisée par la réalisation de deux missions d'observation à Toronto (hivers 2000 et 2001). Ces missions ont permis à l'équipe du Centre Saint-Pierre d'échanger avec des personnes clés de la capitale ontarienne en matière d'intervention inspirée des principes du développement économique communautaire.

Les initiatives visitées lors de ces missions privilégient l'insertion socio-économique pour répondre aux besoins d'intégration au travail portés par des personnes itinérantes ayant ou non des problèmes de santé mentale.

Une deuxième action a consisté à délimiter les contours de la nouvelle phase d'intervention que les deux intervenants du Centre Saint-Pierre désiraient implanter. Ce travail reposait à la fois sur la conception des conditions de réalisation d'un nouveau projet et sur les ressources à mobiliser pour le rendre opérationnel.

Le travail de renouvellement du projet est complété. Présentement, après une recherche de financement qui s'est étalée sur environ une année, une initiative d'insertion socio-économique auprès de personnes itinérantes est en phase de pré-démarrage.

Bilan de l'expérience du Centre Saint-Pierre

Depuis 1996, deux intervenants du Centre Saint-Pierre utilisent une méthode dite narrative pour oeuvrer auprès de personnes vivant une situation d'itinérance chronique. La démarche leur propose des cafés-rencontres pour briser leur isolement et faciliter une prise de parole. À l'aide d'histoires et de contes lus par les intervenants en début de chaque rencontre, ces derniers suscitent auprès des participants un désir de parole. Ce désir une fois libéré est lentement orienté dans une direction : la reconstruction de l'histoire personnelle de chaque itinérant.

L'objectif poursuivi par les cafés-rencontres est simple : permettre aux itinérants présents de reconstruire leur histoire personnelle afin de renouer avec une identité passée, de prendre conscience de réalisations positives et surtout que cette histoire témoigne de l'insertion antérieure de la personne au sein d'un réseau significatif de relations. Une fois la reconstruction du patrimoine personnel effectuée, les intervenants invitent les itinérants à se projeter dans l'avenir. Ces personnes sont alors en position de définir une vision de leur avenir en identifiant des projets qu'elles aimeraient réaliser.

La phase narrative de l'intervention

Les cafés-rencontres se déroulent dans trois résidences d'accueil montréalaises pour personnes itinérantes : les résidences du Vieux-Port, Paul-Grégoire et Eugénie-Bernier⁴.

Les rencontres sont d'une durée d'une heure à une heure trente. Elles se déroulent une fois par semaine sur une période de plusieurs mois consécutifs. Chaque rencontre réunit des personnes d'une des trois

résidences. En quatre ans, sur un bassin d'hébergement potentiel d'environ quatre vingt personnes itinérantes, une centaine de personnes ont participé avec plus ou moins de régularité aux différentes rencontres. Les rencontres regroupent entre cinq et dix personnes.

Par l'intermédiaire de la narration, chaque membre d'un groupe s'exprime sur le sens des récits présentés par un des deux animateurs. L'animation des groupes s'organise de façon à permettre à l'itinérant de présenter son histoire personnelle.

Pourquoi recourir à l'intervention narrative ? La presque totalité des initiatives québécoises effectuées auprès des personnes itinérantes sont centrées sur une offre spécialisée de services en matière d'hébergement, d'alimentation, de santé mentale, de toxicomanie, d'intégration au travail. Ces interventions sont régies par des environnements contraignants de travail : une démarche professionnelle prenant place dans une organisation ayant des objectifs de résultats concrets tels améliorer l'état de santé, réaliser une cure de désintoxication, insérer au travail, offrir un service d'hébergement temporaire ou à long terme, etc.

La description des modalités montréalaises d'intervention en matière d'employabilité et d'insertion au travail (Fontan et al., 1999) et le relevé des interventions effectuées par des ressources du Montréal métropolitain auprès de personnes itinérantes (Allaoui, 1999) nous informent de l'originalité de l'approche développée au Centre Saint-Pierre, tant par l'objectif poursuivi soit d'aider des personnes marginales à reprendre contact avec une identité perdue ou une histoire personnelle enfouie et cachée que par l'idée d'offrir un service extra mural.

Les personnes rejointes

En quatre ans, une centaine d'itinérants ont été rencontrés. Les personnes participant aux cafés-rencontres sont pour la moitié d'entre elles, des jeunes de 16 à 17 ans et des jeunes adultes de 18 à 35 ans. Pour l'autre moitié, il s'agit d'adultes de plus de 35 ans.

Au tout début du projet, les cafés-rencontres avaient lieu dans la résidence du Vieux-Port. Les personnes y logeant disposent d'une chambre pour une période indéterminée. Ce sont des adultes.

Le succès de l'expérience a permis d'élargir la formule à deux autres résidences. Les caractéristiques sociologiques des itinérants rencontrés ont alors évolué se diversifiant et faisant état de trajectoires personnelles différentes.

Les itinérants de la résidence du Vieux-Port sont plus âgés et ont généralement un problème d'alcoolisme et de perte d'autonomie socia-

le. Les personnes fréquentant les résidences Paul-Grégoire et Eugénie Bernier sont plus jeunes. Elles ont généralement un problème de toxicomanie. Plus de la moitié de la population de ces deux résidences souffre de problèmes de santé mentale.

Autre différence, les récits et les histoires de vie des personnes varient en fonction de leur âge⁵. La cohorte des itinérants adultes est âgée de 40 ans et plus. Ces personnes ont un niveau de scolarisation peu élevé. Elles ont généralement eu une enfance sans trop de problèmes et se sont en général mariées. Il s'agit d'hommes exclusivement. Pour la majorité d'entre elles, elles ont fondé une famille. De fait, ces personnes avaient un travail jusqu'au moment où l'alcool s'est inséré dans leur milieu de vie au point d'occuper une place centrale et de compromettre le fonctionnement dit « normal » de leur personnalité.

Pour ces personnes, la dépendance à l'alcool a provoqué une série de dérapages. Les dysfonctionnements ont entraîné une lente et graduelle désaffiliation sociale et une déqualification professionnelle (Paugan, 1996 ; Xiberras, 1998 ; Castel, 1999). Les récits rendent compte de l'apparition de troubles divers dont des problèmes de santé mentale et de violence.

L'autre cohorte est formée de personnes plus jeunes. Les témoignages recueillis font état d'un profil social perturbé, souvent dès la petite enfance : enfants orphelins, séparation des parents, milieu de vie familial traumatisant. La drogue est entrée très tôt dans leur vie, parfois dès l'enfance. Leur environnement est celui du mal développement et le processus de socialisation primaire et secondaire est marqué par des apprentissages dans la discontinuité et l'anormalité.

Le milieu de l'itinérance des personnes âgées de moins de 40 ans, tel que perçu par l'équipe des cafés-rencontres du Centre Saint-Pierre, reflète une hétérogénéité de sous-cultures : squeegees, punks, joueurs amateurs, etc. Ces personnes ont un niveau de scolarité polarisé entre des individus ayant à peine complété des études secondaires et un nombre relativement important de personnes ayant complété des études post-secondaires (collégiales et universitaires).

Regard critique de l'itinérant sur lui-même et la société

Malgré le fait que les itinérants vivent un niveau de désocialisation élevé, lorsque placées en situation d'intervention narrative, ces personnes démontrent une capacité surprenante d'objectivation de leur situation. Elles sont porteuses d'un discours structuré pour décrire leur réalité. Ce fait indique une compréhension très claire de leur état et une capacité surprenante de réflexion critique à l'égard de la société.

Jean a environ 35 ans. Il est père d'une petite fille [...] Jean est très préoccupé par sa santé. Il souffre beaucoup d'insomnie et de fatigue chronique. Il a été institutionnalisé à Louis-Hyppolite Lafontaine pendant deux ans, où il devait prendre une médication abondante. Il nous a longuement parlé de ce passage où il s'est senti comme un cobaye aliéné, humilié et agressé [...] Il nous a raconté qu'il aimait se payer la tête des psychiatres. Il jouait au fou et faisait semblant de revenir en enfance. Il leur racontait ce qu'ils voulaient entendre. Souvent, il a mentionné la souffrance d'être considéré comme un malade mental [...] Il se sent considéré comme quelqu'un qui ne peut pas penser par lui-même, c'est donc la pire situation qu'une personne puisse occuper dans la société. Il dit souvent qu'on a le droit de vivre même si on souffre de ce type de maladie⁶.

Par contre, ces personnes ont intégré une image sociale relativement négative de leur personne puisque certains en arrivent à ne plus se considérer comme des êtres humains ayant des droits et des responsabilités, dont le droit du rapport à l'autre (Pourquoi vous intéressez-vous à nous ?).

Pierre a environ 40 ans [...] Généralement, rien ne semble lui apporter de la joie. Il partage souvent son désir de mourir et son ras-le-bol de la planète. Il considère avoir eu trop de plaisir par le passé. Maintenant, pour lui, la vie est ennuyante. Il est très conscient de son état et semble assumer les choix qu'il a faits et qui l'ont conduit jusqu'à sa situation présente. Il apparaît résigné. Il dit souvent qu'il va être heureux quand il sera mort [...] Pierre attend la mort⁷.

Cette identité de l'être à socialité tronquée, à citoyenneté virtuelle, est construite à partir d'un double rejet : le rejet de la société par l'itinérant et le rejet de l'itinérant par la société. Ce double rejet nous incline à qualifier la situation de l'itinérance structurelle comme un point de non-retour où il devient presque impossible de renouer avec un niveau élevé d'intégration sociale. L'image qui se dégage est celle du « terminus de l'indifférence » ou l'itinérant en est arrivé à intérioriser comme naturelle sa séparation de la société et où celle-ci considère comme normale l'exclusion des itinérants (Fontan, 2000).

L'itinérance, un système de vie non conforme

L'ensemble des personnes rencontrées par les deux intervenants du Centre Saint-Pierre ont atteint un niveau de désocialisation tel que ces derniers évaluent qu'elles ne peuvent plus réintégrer « de façon normale » la société. Ces personnes ont perdu la maîtrise des habitudes de vie courante. Elles ont perdu le sens commun des responsabilités et des droits liés à la citoyenneté. Elles sont devenues, en quelque sorte, des personnes peu ou pas responsables et surtout « sans droits » (Médecins du monde, 1995).

Perdre ne veut pas dire qu'elles n'ont plus d'habiletés, de compétences ou de cadre social. Au contraire, elles ont se sont données un nouveau cadre. Elles doivent se conformer à des obligations liées à leur survie physique. Pour ce faire, une routine de vie a été définie. L'itinérance produit un système de vie non conforme au nôtre. Ce système est peu sinon pas compatible avec les normes dominantes de la société. Il s'agit là d'un constat important. Il nous informe sur trois choses.

Premièrement, les personnes itinérantes vivent dans un univers normé, mais ces normes sont définies autrement et en fonction d'un mode de vie exigeant un type particulier d'habiletés, de compétences, de connaissances et de socialité.

Deuxièmement, l'écart entre les normes du système de vie de l'itinérance et celles de la société est tel que les personnes itinérantes ne peuvent pas facilement ou ne peuvent tout simplement plus réintégrer la société. Pour les personnes n'ayant pas encore atteint le point de non retour, une intervention de réinsertion est possible et certains dispositifs d'intervention permettent un tel cheminement. Pour les autres, il importe de mettre en place des mécanismes de recomposition d'un milieu de vie qui, tout en étant le miroir de celui de la société, opère ou fonctionne sur la base d'un autre registre de normes. L'expérience de Street City, de A-Way Express et de l'Annexe à Toronto, de l'Itinéraire et de la Chorale de l'Accueil Bonneau à Montréal confirment la possibilité de structurer de nouveaux milieux de vie à partir d'un système normatif adapté aux besoins d'une population aux prises avec différents problèmes dont des problèmes de santé mentale.

Troisièmement, compte tenu des deux points précédents, l'intervention auprès des itinérants ne peut reposer sur l'objectif suivant : viser en finalité une intégration parfaite de l'itinérant au système social central. Vu les contraintes indiquées précédemment, le système social central, dans une perspective de responsabilité à l'égard des individus, a tout avantage à adapter ou moduler sa providentialité en fonction des besoins portés par les personnes itinérantes et en fonction des contraintes associées à leur milieu de vie (Fontan et al., 1999).

Intervenir auprès de cette population demande l'utilisation de modes d'intervention adaptés et complémentaires à ceux présents au sein du cadre institutionnel mis en place par l'État et par certaines organisations de la société civile. À titre indicatif, plusieurs milieux d'intervention auprès de personnes itinérantes sont très structurants. Ils sont structurés au point où l'itinérant est tellement encadré qu'il n'a plus à prendre une décision d'importance, si ce n'est de suivre les consignes sous peine d'être expulsé.

Dans un tel milieu de vie, un itinérant peut momentanément développer une bonne capacité d'intégration, au point où les intervenants qui l'encadrent en arrivent à penser que cette personne peut être placée dans un logement protégé demandant peu d'encadrement. Toutefois, ce logement protégé offre un cadre normatif très minimal auquel l'itinérant n'est pas vraiment préparé. Lorsqu'il intègre un tel logement, l'itinérant doit, du jour au lendemain, tout gérer sans aucune mesure de transition. Un tel lieu met à la disposition des résidents un encadrement léger insuffisant pour permettre à l'itinérant une saine transition. La rechute est presque inévitable et l'expulsion s'en suit : retour à la case départ et renouvellement avec l'échec, avec l'incapacité de mener à bien des actions !

Limites de l'intervention narrative

L'expérience d'intervention narrative menée par les deux intervenants du Centre Saint-Pierre leur a permis de mieux comprendre le milieu de l'itinérance, de porter un regard de l'intérieur et de se départir de la connaissance spontanée souvent péjorative véhiculée par la société sur ce milieu de vie.

Après quelques années, leur démarche révèle ses limites. Une fois les histoires de vie reconstruites, une fois des projets identifiés, faut-il en rester là et se contenter d'entretenir un dialogue avec les itinérants ? Doit-on mettre fin à l'intervention ou passer à une autre étape ? De quelle étape pourrait-il s'agir ?

Les deux intervenants du Centre Saint-Pierre décidèrent que l'espace de dialogue devait être maintenu. De plus, pour les itinérants qui désirent saisir l'aide qui pourrait leur être apportée pour changer leur mode de vie, les deux intervenants leur proposent la mise en place d'un outil complémentaire d'intervention. À la mi-parcours de la quatrième année, ils décident de mobiliser des ressources pour les appuyer dans la définition d'une nouvelle étape de travail.

Cadre de définition d'une phase complémentaire à l'intervention narrative

Nous présentons ici le cheminement réflexif réalisé conjointement par l'OMD et la petite équipe des cafés-rencontres du Centre Saint-Pierre. Cette démarche fait passer l'intervention d'une stratégie d'action narrative à une pratique d'intervention participative où la production d'histoires de vie sert d'étape à un projet propice à la mise en place d'un cadre de vie alternatif pour personnes itinérantes.

Le projet du Centre Saint-Pierre rejoint alors les principes poursuivis par un mouvement nord-américain d'intervention auprès de person-

nes itinérantes où l'approche caritative et humaniste est délaissée au profit d'une approche complémentaire proactive fondée sur une reconquête d'espaces de citoyenneté, mais d'une citoyenneté définie sur de nouvelles bases.

Pour dépasser l'intervention narrative, l'équipe du Centre Saint-Pierre fait sienne l'hypothèse socio-économique relativement généralisée dans les milieux communautaires de développement local selon laquelle la meilleure façon pour des personnes marginalisées de renouer avec un niveau de citoyenneté « normal » passe par l'intégration de ces dernières à un milieu de travail. Mais comment instaurer un tel milieu ? Les deux intervenants n'avaient à l'époque aucune idée de la faisabilité de la chose.

Il leur apparaissait aussi crucial d'associer très étroitement les bénéficiaires du service socio-économique à implanter à la définition de l'environnement de travail à créer. Ces deux intuitions, et particulièrement la deuxième, sont complémentaires aux façons de faire normalement rencontrées lors de la définition d'une offre de services pour des personnes à la marge. Il est souvent proposé à ces personnes des stages en milieu de travail encadré, des stages de pré-emploi, des ateliers protégés de travail ou entreprise sociale⁸. De tels cadres d'intervention sont, règle générale, définis uniquement par des professionnels qui identifient pour les « clientèles ciblées » les bons outils et les bons processus de travail.

Dans la section suivante nous décrivons très succinctement quelques expériences torontoises qui ont permis à l'OMD d'illustrer concrètement la faisabilité des deux intuitions de l'équipe des cafés-rencontres du Centre Saint-Pierre.

L'expérience de Toronto

La ville de Toronto est considérée comme la capitale canadienne de l'itinérance⁹. Cette situation de forte concentration de personnes en situation d'errance urbaine a joué sur la réponse sociale développée par différents milieux d'intervention de cette ville.

En matière de santé mentale, le processus de désinstitutionnalisation a entraîné une forte demande sociale pour des services adaptés. Cette demande de services a favorisé le développement de nouvelles approches. Le tableau qui suit présente quelques exemples d'initiatives implantées depuis le milieu des années 1980.

Plusieurs organisations torontoises ont développé des interventions multidimensionnelles pour des personnes itinérantes

- **Inch by Inch** est une coopérative de travail du bois dont les coopérateurs sont des personnes itinérantes ayant résidence dans une maison d'accueil qui est en lien avec la coopérative. On associe hébergement, insertion au travail et confiance.
- **Street City I and Strachan House (Street City II)** sont des lieux d'hébergement développés par Homes First Society pour des personnes itinérantes qualifiées de difficilement logeables. Le projet a été conçu en consultation auprès de personnes itinérantes et une équipe de travailleurs formés de personnes itinérantes a participé à la conversion des deux édifices. Chaque édifice compte sur une organisation politique interne chargée de la gestion des affaires de la communauté (élection d'un maire, conseil de ville, assemblées publiques, etc.).
- **A-Way Express** est une entreprise à but non lucratif gérée par des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale. L'entreprise offre un service de livraison de courrier. Toutes les opérations sont réalisées par des personnes ayant des problèmes de santé mentale. Une des forces de A-Way est d'avoir réussi à mettre sur pied une entreprise offrant du travail sur une base permanente à des personnes jugées inaptes au travail par la société.
- **Mixed Company** travaille avec la troupe de théâtre Cobblestone pour réaliser du théâtre social. L'entreprise réalise des pièces de théâtre montrant la vie de personnes sans-abri et la quête de logement. Le projet intègre des personnes vivant où ayant vécu dans l'itinérance.
- **Labour Link** est un projet en démarrage de Dixon Hall afin de rendre disponible auprès de personnes itinérantes une banque d'emplois. Le projet consiste donc à établir un interface entre la personne itinérante et l'employeur, mais aussi et surtout d'offrir un service d'accompagnement en milieu de travail.

Extrait de Fontan et Tremblay, 1999, p. 9.

Parmi les initiatives indiquées dans le tableau, les plus intéressantes, eu égard aux deux intuitions formulées par l'équipe des cafés-rencontres du Centre Saint-Pierre, sont certainement celles d'A-Way Express et de Street City.

L'intérêt de l'initiative A-Way Express tient à la façon dont des intervenants ont réussi à concevoir une initiative de développement local pour l'adapter aux besoins réels de la population desservie : des personnes ex-psychiatisées. A-Way Express est une compagnie sans but lucratif qui fait la livraison de courrier sur le territoire de la ville de Toronto. Les facteurs qui travaillent à A-Way Express utilisent le transport en commun. Le réseau client de l'entreprise sociale est constitué principalement d'institutions publiques et de groupes à vocation sociale.

L'ensemble du personnel qui travaille à A-Way Express est composé de personnes ex-psychiatisées. Elles se définissent comme des « survivors ». Du personnel d'encadrement, au personnel de gestion, en passant par les facteurs, tous ont connu ou connaissent encore des problèmes de santé mentale. Les professionnels de l'intervention qui ont mis sur pied l'organisation et qui l'ont géré à ses débuts se sont lentement retirés au fur et à mesure de la prise en charge du fonctionnement et du développement de l'entreprise par les « survivors ».

Adapter une entreprise à une population de travailleurs appartenant au groupe social considéré par la société comme inapte au travail n'est pas évident¹⁰. A-Way Express démontre la faisabilité de la chose. Qu'est-ce à dire ?

Premièrement, la culture du travail est intimement liée à une culture de formation informelle. Toute nouvelle personne appelée à y travailler est encadrée par un pair jusqu'à ce qu'elle se dise prête à faire le travail en solo. Le processus d'acculturation au système de l'entreprise sociale fait partie prenante du travail à réaliser.

Deuxièmement, cette culture du travail conçoit l'activité salariée en réponse aux besoins du travailleur et non en fonction des besoins de l'entreprise. Concrètement, lorsque la multinationale General Motors décide de revoir la production de l'usine de Sainte-Thérèse au Québec, elle engage ou licencie en fonction de ses besoins. À A-Way Express, il n'est pas exigé des employés qu'ils travaillent au rythme de l'entreprise : huit heures par jour, cinq jours par semaine, quarante-huit semaines par année. A-Way Express adapte son offre quotidienne d'emploi en fonction des heures consenties par chaque personne. Une personne qui désire travailler trois heures pourra le faire sans être pénalisée alors qu'une autre personne pourra travailler sept heures pour les cinq jours d'une semaine

si la chose lui paraît réalisable. L'horaire de travail du bassin des travailleurs est adapté en fonction de la disponibilité de ces derniers.

Troisièmement, les emplois créés à A-Way Express ne sont pas des emplois d'insertion, mais des emplois permanents. La personne est engagée à long terme. Il ne s'agit pas d'un stage à courte ou moyenne durée. A-Way Express participe ainsi à la construction d'un marché du travail adapté à une population ayant peu de possibilité de mobilité sociale assurant ainsi une pérennité des postes d'emplois créés.

L'initiative de Street City est quelque peu différente, mais tout aussi intéressante. Le projet vise l'hébergement de personnes itinérantes considérées difficilement logeables. La résidence accueille des hommes et des femmes dans un ancien bâtiment d'une vieille zone industrielle. Le bâtiment constitue une enceinte dans laquelle un petit village composé d'unités d'habitation a été construit. Le village comporte un minuscule réseau de voies de circulation.

L'ensemble du projet a été réalisé en étroite collaboration avec la population itinérante concernée, tant en ce qui a trait au concept global de village qu'à l'aménagement physique des unités d'habitation. La construction du complexe a été réalisée avec des itinérants. La gestion politique du village est sous la gérance d'un conseil de village composé de la population qui l'habite, sous la supervision d'un maire.

Street City représente l'image miroir de la société, mais d'une société reconstruite en fonction des besoins et des caractéristiques de la population concernée.

La réalisation de ces deux projets n'a pas été facile. Les réseaux institutionnels interpellés par les intervenants promoteurs ont dû moduler leur façon de faire et adapter leurs programmes pour rendre possible le financement de ces expériences. Souvent, la réussite du projet tient plus à des interventions de quelques personnes au sein des différents appareils publics interpellés qu'à la capacité du système de s'adapter aux besoins portés par les personnes visées.

Les fondements d'une intervention participative

La nouvelle phase d'intervention pensée par l'équipe des cafés-rencontres du Centre Saint-Pierre, en collaboration avec le chercheur de l'OMD, s'inspire principalement d'initiatives de développement local torontoises. Cette nouvelle phase est en complémentarité du travail réalisé par des initiatives montréalaises du type du Projet Part, de l'organisme Accès-cible, du journal l'Itinéraire ou de la Chorale de l'Accueil Bonneau. Ces expériences ont la particularité d'offrir des modalités ori-

ginales permettant à des personnes itinérantes ou à des personnes atteintes de problèmes de santé mentale d'avoir accès à des lieux intermédiaires et complémentaires de socialisation à ceux « offerts » par les différentes institutions étatiques ou para-étatiques chargées d'intervenir auprès de ces populations.

Rappelons que les pistes de travail mises de l'avant par un groupe d'intervenants de Toronto sont les suivantes : en oeuvrant à partir d'un secteur socio-économique porteur de valeurs moins centrées sur la productivité économique et plus orientées sur la productivité sociale, il serait plus facile d'intégrer au travail des personnes itinérantes ; cette intégration est d'autant plus facilitée lorsque les bénéficiaires directs sont impliqués dans la conception du cadre d'intervention.

Nous qualifions ce processus d'intervention de participatif. Il permet la construction d'un cadre de vie alternatif. Un cadre de vie s'élabore ou se développe, dans l'expansion ou la contraction, en fonction des compétences ou des habiletés propres à chaque personne, mais aussi et surtout en fonction du capital social et des ouvertures et des fermetures qui se présentent. Ce cadre est composé d'une myriade de situations, d'opportunités positives ou négatives, permettant à une personne d'entrer ou non en relation avec d'autres, de s'insérer ou non dans des réseaux, de faire partie ou non d'organisations.

Le cadre de vie du « citoyen moyen » repose sur un ensemble de règles formelles et informelles. Vivre en société exige la maîtrise d'un savoir, d'un savoir faire ou d'un savoir être que les individus développent dès leur naissance. Le cadre de vie occidental est très exigeant en matière de pré requis et de capacité constante d'adaptation. Il donne l'impression de pouvoir être acquis en toute facilité et de perdurer à vie une fois maîtrisé. De façon analogique, se comporter en citoyen moyen ressemble au fait d'apprendre à faire de la bicyclette. Une fois l'apprentissage fait, ce dernier perdure toute la vie de l'individu. Le savoir faire social est perçu de la même façon par les différentes institutions de notre société. Il semble inaliénable.

Il n'est pas étonnant de retrouver dans le discours public québécois une présomption à l'effet que l'individu est un être autonome, rationnel et bien adapté à la réalité de la vie moderne. Les professionnels, hommes ou femmes chargés de la gestion de l'architecture sociale québécoise oublient trop facilement que des individus n'ont jamais été autonomes et ne le seront jamais en fonction de standards sociaux moyens.

Dès lors se pose la question suivante. Qu'advient-il des personnes ne cadrant pas dans le moule exigé par le « bien vivre en société » ? Il est

exigé des agents du système social de penser pour ces personnes, de définir pour elles leurs besoins et de leur proposer un mode de vie qui devrait leur convenir. Et si tel n'était pas leur désir ? Une personne ex-psychiatisée peut vouloir travailler sans nécessairement avoir à le faire à même les standards qui moulent le mode de vie de l'agent du système social qui gère les dossiers de personnes itinérantes : de neuf à cinq, du lundi au vendredi.

Les « agents sociaux » proposent, en toute bonne foi, des solutions pré-formatées, plus ou moins adéquates à l'identité de la personne en marge. Plus l'écart est grand entre la proposition sociale standardisée et la capacité de se conformer d'individus en marge, plus l'incompréhension et l'incommunicabilité s'insinuent dans la relation d'aide. La logique d'action du système dominant pousse les intervenants à ramener l'individu considéré déviant dans le cadre d'une socialité normale. Cette logique ne favorise pas la définition d'espaces intermédiaires, de milieux de vie qui permettraient d'autres formes de socialité. Cette situation d'écart entre le projet porté par la société et les capacités ou volontés d'être de personnes à la marge engendre une tension porteuse de rupture.

Dans la société moderne avancée, des mécanismes d'ajustement rendent possibles les changements sociétaux à partir des actions entreprises par les groupes de lobby, de pressions et les mouvements sociaux. Pour les groupes sociaux formés d'une collectivité d'individus très marginalisés, leur désocialisation et leur déqualification rendent très difficile la mise en œuvre de tels mécanismes de revendication. Ils en viennent à dépendre de professionnels de l'intervention qui définissent pour eux et malgré eux le cadre de leur socialité !

Tout un ensemble de décisions sont prises *pour* et non *avec* les personnes itinérantes. Lorsqu'il leur est proposé de s'insérer socialement ou économiquement, ces dernières doivent le faire en fonction de propositions sectorielles :

- « Il vous faut un logement », dit l'intervenant à la personne itinérante. « Et l'emploi » peut répondre cette personne. « Bien, ce n'est pas mon domaine », répliquera l'intervenant.
- « Nous avons stabilisé votre problème de santé », indiquera le docteur. « Il me faut un logement », répondra la personne atteinte de santé mentale. « Ouais, ce n'est pas nous qui nous occupons du logement, adressez-vous à votre CLSC ! »
- « Voici votre panier de Noël », indique la bénévole d'un centre de distribution communautaire avec un visage tout souriant ;

« Mais je suis seul », répond le bénéficiaire du service en indiquant que le plus beau panier serait un repas partagé. « Malheureusement, nous n'avons que des paniers », répond la bénévole en comprenant bien le vide à combler.

Les expériences torontoises ainsi que la nouvelle phase d'intervention des cafés-rencontres du Centre Saint-Pierre, démontrent la faisabilité et la légitimité qu'il y a à mettre en place un cadre de vie alternatif pour les personnes vivant en marge. Ces expériences rendent compte de la volonté d'instaurer des modèles plus souples et mieux adaptés d'intervention.

Pour une intervention intégrée

En prenant pour principe qu'une intervention auprès de ces personnes gagne en souplesse et en adaptation par l'intégration d'une variété de services, il est possible de définir des milieux de vie qui collent non pas aux besoins de la société, mais aux besoins des bénéficiaires de services.

Dans le paradigme dominant de l'intervention sociale en matière de logement, un centre d'hébergement est défini comme un espace à fonction dédiée et limitée à l'offre d'un gîte sécuritaire. Cette fonction de base est certes vitale. Elle peut toutefois s'enrichir de nouvelles dimensions.

Concrètement, un projet de construction de logements sociaux pour personnes itinérantes est normalement conçu par des architectes sur des bases standards d'occupation : un édifice de qualité en fonction d'un budget type. Lorsque le logement concerne des personnes fonctionnant dans un registre culturel différent de celui du consommateur ou de l'usager moyen, le cas des personnes itinérantes, n'est-il pas important de consulter cette catégorie de personnes afin de comprendre leurs besoins et de définir avec elles comment le centre d'hébergement, dans sa globalité (l'édifice) et ses composantes (les différents espaces de vie), doit être planifié ?

Nous attirons l'attention sur le fait que les planificateurs ont intérêt à apporter des réponses nouvelles à des questions qui peuvent paraître évidentes et qui ne le sont pas forcément. Comment aménage-t-on un logement pour personne itinérante ? Quels espaces communs à prévoir et où les situer ?

Poser ces questions, c'est tenter de se mettre dans la peau de la personne qui va habiter ces espaces. Pour ce faire, il importe de donner la parole aux itinérants. C'est la première étape.

La deuxième étape d'un tel projet commence avec la construction du projet. Qui va-t-on employer pour construire le centre d'hébergement ? Est-il possible d'envisager des postes d'insertion qui profiteraient à des personnes itinérantes ? Une fois construit, nous pouvons aussi nous demander comment la gestion de l'immeuble va être assurée ? Par hétérogestion, c'est-à-dire par une gestion confiée à des professionnels de services communautaires ou de services publics ? Par cogestion, à partir d'un conseil d'administration qui serait formé de professionnels techniques, de professionnels de l'intervention, et de représentants de la population itinérante hébergée ?

En prenant en considération le point de vue de l'utilisateur, l'intervention est partiellement prise en charge par le bénéficiaire. Comme ce dernier est confronté à des problèmes complexes, il formulera des éléments de réponse adaptés à sa situation à partir desquels les professionnels pourront greffer leur expertise.

Ces réflexions, nous les avons tenues avec l'équipe des cafés-rencontres du Centre Saint-Pierre pour penser une nouvelle étape d'intervention. Du brassage d'idées, il s'est dégagé une piste simple : entrevoir l'intervention non pas en fonction d'une dimension sectorielle — la santé, l'hébergement, la gestion curatelle — mais à partir d'une combinaison de dimensions. L'équipe a présentement complété la période de mise en forme du projet. Le démarrage d'une nouvelle initiative est sur le point de se concrétiser.

En conclusion, que retenir de cette démarche ?

Au passage du *xxi*^e siècle, les dysfonctionnements sociaux ne cessent de se renouveler. La dualisation systémique s'accroît au sein de la population canadienne, québécoise ou montréalaise entre des nantis et des exclus, entre des personnes riches et des personnes vivant dans la grande pauvreté, entre des personnes bien connectées aux différents réseaux sociaux et celles déconnectées de tout ou presque.

Ces dysfonctionnements interpellent l'État et l'appareil de gestion des problèmes sociaux qu'il a mis en place. En se substituant aux réseaux traditionnels de solidarité, l'État a créé une dépendance sociale à l'égard des services publics et communautaires. Il a suscité un système d'attentes.

Dans un contexte où il y a un resserrement évident de la capacité de l'État de maintenir une qualité des services développés au cours des vingt ou trente dernières années, il importe de revoir les façons de gérer la solidarité sociale. Les barèmes, les critères, les objectifs et les façons

d'intervenir ont tout avantage à s'adapter au nouvel environnement pour être capable de maintenir un service de qualité dans une situation inflationniste à la hausse dans la demande de services.

L'expérience des cafés-rencontres du Centre Saint-Pierre est intéressante à plusieurs égards. Elle indique dans un premier temps la souplesse de réaction et la capacité d'apprentissage que peut avoir un organisme local s'adressant à des personnes en situation extrême. Ne devrait-on pas encourager ce type de souplesse dans les organisations communautaires et publiques ? En d'autres mots, est-il envisageable de déconcentrer plus de ressources et de pouvoirs publics et privés vers des organisations novatrices et apprenantes en matière de développement social ? Aller dans cette voie libérerait l'intervention souvent cadenassée par un lot de contraintes administratives et financières associées à une philosophie de gestion par résultats.

Autre point majeur, la volonté d'impliquer les bénéficiaires à tous les niveaux de l'intervention. Là encore un élément d'apprentissage collectif est réalisable. Il est possible de penser que les politiques institutionnelles et les grandes politiques, les programmes et les mesures sociales, les organisations dispensatrices de services et leur réseau de professionnels prennent en compte la complexité de l'identité de « l'anormalité » en matière de santé mentale et d'itinérance et acceptent de voir chez les usagers des services publics, de services communautaires ou de services privés autre chose qu'une simple clientèle. Considérer les personnes marginalisées comme des usagères de services capables d'intervenir dans le processus d'élaboration, de gestion et d'évaluation de services est devenu impératif.

Enfin, une approche systémique définie en fonction des besoins du bénéficiaire et non du réseau des services sociaux constitue un dernier élément d'innovation à généraliser. Il est évident que les habitudes de travail sont bouleversées par la mise en œuvre d'une stratégie qui regroupe un ensemble de ressources autour d'une personne et non un ensemble de personnes autour d'une ressource. Nous sommes enfouis dans un mode réflexif rationnel au point où tout est pensé en termes de productivité économique et non en termes de rentabilité sociale. Pourtant notre niveau d'enrichissement collectif n'a jamais été aussi élevé qu'il l'est maintenant.

La portée heuristique des expériences de Toronto et de celle du Centre Saint-Pierre sont encore à démontrer. Elles constituent cependant des avenues critiques qui confrontent les milieux d'intervention traditionnels. Elles représentent aussi une possibilité de poursuivre le travail

de désenfermement qui s'est opéré avec les démarches de désinstitutionnalisation et le mouvement antipsychiatrique. Nos sociétés et nous-mêmes pouvons grandir en acceptant que des milieux sociaux vivent à des rythmes différents du nôtre, à partir de rationalités autres que celles imposées par le système économique dominant. En acceptant que nos mécanismes de gestion du pouvoir et des ressources s'adaptent à cette réalité permettrait à des milieux sociaux de se définir dans une alternativité et de vivre dans la décence et la dignité qui revient de droit à tous et à chacun.

Notes

1. L'OMD est un centre de recherche-action de l'Université du Québec à Montréal spécialisé sur la question du développement de communautés à identité définie sur une base sectorielle ou géographique (page web de l'OMD : ww.unites.uqam.ca/omd).
2. Bélanger et Fortin, 1999.
3. Le CRI est un collectif de recherche de l'Université du Québec à Montréal regroupant des chercheurs universitaires et des intervenants de différents réseaux socio-professionnels.
4. Les résidences Paul-Grégoire et Eugénie-Bernier sont gérées par un organisme presque centenaire d'aide aux personnes itinérantes : l'Accueil Bonneau. La résidence du Vieux-Port est sous la direction des œuvres de la Maison du Père. Cette résidence offre un lieu de résidence sur longue durée à des personnes itinérantes. Le fait d'y résider ne signifie pas que ces personnes changent automatiquement de statut puisqu'elles continuent à se percevoir et à être perçues comme des personnes sans abri.
5. Nous faisons la distinction suivante entre récit et histoire de vie. Un récit de vie est une narration partielle de la trajectoire de vie d'une personne. L'histoire de vie est constituée d'une narration finalisée de cette trajectoire.
6. Bélanger et Fortin (1999, p. 12).
7. *Ibid.*, p. 8.
8. Le Projet Part et Accès-cible ont développé récemment une initiative conjointe, le projet Innova qui offre un cadre de travail à des personnes ex-psychiatisées.
9. City of Toronto (2001).
10. Plus de 95 % des personnes ayant des problèmes importants de santé mentale sont non intégrées au marché du travail.

Références

- ALLAOUI, S., 1999, *Les politiques sociales et les ressources pour les personnes itinérantes*, Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale, Montréal.
- BÉLANGER, B., FORTIN, L., 1999, *Itinérance : narration et spiritualité, Rapport annuel d'intervention*, Centre Saint-Pierre, Montréal.
- CALLON, M., 1989, *La science et ses réseaux*, La Découverte, Paris.
- CASTEL, L., 1999, *Les métamorphoses de la question sociale*, Folio, Paris.
- DALY, G., 1996, *Homeless : Policies, Strategies and Lives on the Street*, Routledge, London.
- CITY OF TORONTO, 2001, *The Toronto Report Card on Homelessness, 2001*, Toronto.
- FONTAN, J. M., 2000, Entre la gestion socialisée et l'autogestion d'une pratique, quel devenir citoyen pour l'itinérant ?, in Laberge, D., ed., *L'errance urbaine*, Éditions MultiMondes, Sainte-Foy.
- FONTAN, J. M., TREMBLAY, J., 1999, Itinérance et développement économique communautaire : portrait de l'expérience torontoise, dans Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale, *La vie itinérante*, Actes du colloque 1999, UQÀM, Montréal.
- FONTAN, J. M., RODRIGUEZ, P., SCHENDEL, V., 1999, *Diagnostic dynamique de l'offre de services d'intégration et d'insertion en emploi sur l'île de Montréal*, Service aux collectivités, Université du Québec à Montréal, Montréal.
- MÉDECINS DU MONDE, 1995, *Les consultations psychiatriques, mission France-Paris*, Médecins du monde, groupe des psychiatres, Paris.
- PAUGAN, S., 1996, *L'exclusion, l'état des savoirs*, Éditions La Découverte, Paris.
- TILLY, C., 1978, *From Mobilization to Revolution*, Addison-Wesley Publishing Company, London.
- XIBERRAS, M., 1998, *Les théories de l'exclusion*, Armand Colin, Paris.

ABSTRACT

Alternative intervention with homeless people : the experience of the Centre Saint-Pierre

This article describes the evolution of an experience of a community organization working with homeless people. The intervention in

this project focuses on a pedagogy aiming at helping homeless people define a life project. Because many of them are confronted with factors limiting their social integration such as problems of mental health, the promoters of the project defined a complimentary service. This article presents a discussion of the collaboration between university researchers and those initiating the service to define this new intervention. In conclusion, the article raises the issue of collective learning and puts forward several key stakes on the generalization of this initiative that was brought forward by the Centre St-Pierre Apotre de Montreal.

RESUMEN

Intervención alternativas con personas itinerantes: la experiencia del Centre Saint-Pierre

Este artículo describe la evolución de una experiencia realizada por un organismo comunitario de Montreal con personas itinerantes. La intervención pone en evidencia una pedagogía de trabajo centrada sobre la toma de la palabra de esas personas para que restablecen su proyecto de vida. Dado que muchas personas itinerantes están confrontadas a límites en términos de integración social por causa de problemas de salud mental, los promotores de esta experiencia llegan a definir una oferta complementaria de servicios. El artículo presenta la colaboración establecida entre los investigadores y intervenientes del terreno para definir esta oferta complementaria de servicios. En conclusión el artículo toca la cuestión del aprendizaje colectivo y plantea cuestiones claves a la luz de la experiencia del Centre Saint-Pierre Apôtre de Montréal.

RESUMO

Outra opção de assistência junto às pessoas errantes: a experiência do Centre Saint-Pierre

Este artigo descreve a evolução de uma experiência realizada por um órgão comunitário de Montreal junto às pessoas errantes. A experiência ressalta uma pedagogia de trabalho centrada na expressão oral para que estas pessoas retomem um projeto de vida. Como várias pessoas errantes encontram dificuldades na integração social, devido a problemas de saúde mental, os promotores desta experiência foram levados a definir uma oferta de serviços complementar. O artigo apresenta a colaboração entre os pesquisadores e os assistentes de campo para definir esta oferta de serviços complementar. Concluindo, o artigo aborda a questão do aprendizado coletivo e levanta as principais questões à luz da experiência realizada pelo Centre Saint-Pierre Apôtre de Montreal.